ABSTRAK

Penelitian yang berjudul pengaruh komitmen organisasional, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (studi kasus karyawan Koperasi Prima Mandiri Pati) ini, bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh komitmen organisasional, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Jumlah sampel penelitian adalah 40 karyawan Koperasi Prima Mandiri Pati. Metode pengumpulan data dengan metode angket, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data meliputi analisis regresi berganda, Uji t, Uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* studi kasus karyawan Koperasi Prima Mandiri Pati, sehingga hal-hal terkait organisasi yang dapat menjadi penggerak *organizational citizenship behavior* adalah komitmen organisasi yaitu rasa memiliki dan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Hal ini bisa dilihat dengan karyawan yang senang bila harus menghabiskan sisa perjalanan karir di organisasi. Karyawan tidak memiliki niat sedikit pun untuk meninggalkan organisasi serta antusias untuk membicarakan masalah yang dihadapi organisasi kepada pihak luar. Terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap *organizational citizenship behavior* studi kasus karyawan Koperasi Prima Mandiri Pati, sehingga kemampuan seorang manajer dalam memimpin organisasi yang bisa dilihat dengan keterbukaan dalam menerima saran, pendapat, kritikan dari karyawan, kemampuan kerjasamanya dalam usaha mencapai tujuan serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan terbukti mampu meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* studi kasus karyawan Koperasi Prima Mandiri Pati, sehingga hal-hal terkait budaya, secara formal sebagai totalitas pola perilaku, seni, kepercayaan, kelembagaan yang membedakan organisasi yang satu dengan organisasi yang lain terbukti mampu meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan. Terdapat pengaruh komitmen organisasional, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* studi kasus karyawan Koperasi Prima Mandiri Pati. Sesuai dengan nilai signifikansi F dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,001 ($0,001 < 0,05$).

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan dan Kepuasan Anggota.*